

# A sua reclamação Como podemos ajudar



## Como a Lloyd's Insurance Company S.A. ("Lloyd's Europe") irá processar a sua reclamação

Agradecemos o seu alerta para a sua reclamação. A equipa de reclamações na Lloyd's Europe está empenhada em garantir que as reclamações são processadas de forma justa e eficiente. Oferecemos um serviço de resolução de reclamações gratuito. Este serviço é prestado em conformidade com os requisitos regulamentares locais específicos do país.

### O que se segue

Agora que registou a sua reclamação e forneceu todos os dados necessários, confirmamos a receção da mesma. Em anexo encontra a confirmação da sua reclamação.

Iremos analisar a sua reclamação de forma exhaustiva e justa, e emitir uma resposta final dentro dos prazos indicados na carta de confirmação.

Caso sejam necessárias informações adicionais para avaliar a sua reclamação, entraremos em contacto consigo para solicitar as mesmas. Na eventualidade de a sua reclamação ser especialmente complexa e exigir mais tempo de investigação, iremos escrever-lhe no prazo local necessário para fornecer informações sobre o estado da reclamação.

### O que acontece se continuar insatisfeito/a com a resposta final

Se não estiver satisfeito/a com a resposta final ou não tiver recebido uma resposta final no prazo local necessário, poderá ter o direito de apresentar a sua reclamação a uma organização de resolução de disputas externa. Esta pode ser um regulador, um serviço mediador ou outro tipo de método de resolução de disputas externo que irá fazer uma análise independente da sua reclamação. Os mecanismos de tratamento de reclamações acima não prejudicam os seus direitos legais para iniciar uma ação legal.

No website abaixo encontra os dados de contacto da organização de resolução de disputas externa no seu país.

👉 [lloydseurope.com/complaints](https://lloydseurope.com/complaints)